COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA	Numero: PUI-6.3-01	Revisión: F
Tipo de Documento: Procedimiento		Página: 1 de 5
Título: Solicitud de Servicios de Informática		Fecha: Febrero 2013

Elaboró:	Revisado por:	Autorizado por:
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO Ing. Gunnar Fritz Vogt FIRMA:	DIRECTOR O ENCARGADO DE ÁREA Ing. Gunnar Fritz Vogt FIRMA:	DIRECTOR GENERAL O REPRESENTANTE DEL DG EN EL SGC Lic. María de Jesús Rendón Ramírez FIRMA:

Aviso: Este documento es de uso exclusivo del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California, por lo tanto queda prohibida la salida de esta Institución sin la autorización correspondiente de acuerdo al Procedimiento Control de Documentos (PCD-4.2.3-01)

REGISTRO DE REVISIÓN

LETRA DE REVISIÓN	SECCIÓN AFECTADA	FECHA	DESCRIPCIÓN
A	-----	Marzo 2006	Emisión
B	-----	Agosto 2008	Se cambió el Responsable del Procedimiento y Jefe de Unidad
C	Hoja principal apartado Documentos Internos y formatos	Febrero 2009	Se incorpora letra de revisión B, se modifica la descripción del puesto del encargado del área, se modifica el nombre del área responsable en el apartado de Documentos Internos, se modifican los formatos FUI-6.3-01 y FUI-6.3-02 en cuanto a la descripción del área.
D	Hoja Principal	Octubre 2010	Se cambia el nombre del Responsable del Procedimiento y Jefe de la Unidad
E	4.3,5.1,5.2,5.3, 5.4,5.5,5.6	Abril 2011	se modifican los puntos 4.3, 5.1, 5.2, 5.3,5.4,5.5,5.6
F	3.1, 3.3, 5.2, 5.4,5.5.1,5.5.2	Febrero de 2013	se modifican los puntos: 3.1, 3.3, 5.2,5.4,5.5.1,5.5.2 y formato FUI-6.3-03

Solo la documentación del SGC contenida en la página WEB www.cobachbc.edu.mx se considera actual y vigente, cualquier versión impresa o electrónica fuera de la misma es responsabilidad de quien la usa, por lo que queda también bajo su responsabilidad asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la revisión actual.

NOTA:
UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO ADQUIERE CARACTER DE: Documento No Controlado

1.0 PROPÓSITO:

Ofrecer los servicios de informática en materia de soporte técnico: equipo, sistemas, conectividad, multimedia y otros, acorde a las necesidades de los usuarios, con eficiencia, eficacia y calidad.

2.0 ALCANCE:

A toda la Institución, incluyendo Oficinas Centrales, Coordinación Zona Costa, Coordinación Zona Valle, Planteles, Centros EMSAD, Centros EMSAD para Trabajadores y planteles incorporados, estos últimos únicamente con aplicaciones desarrolladas por el Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California, para el Registro y Control Escolar.

3.0 DEFINICIONES

3.1 **SOPORTE TÉCNICO:** Reubicación de equipo, solicitud de partes, mantenimiento de equipo, reparación de equipo, instalación de equipo, instalación de software.
3.2 **SISTEMAS: A**plicaciones desarrolladas por la UI, aplicaciones comerciales, configuración de sistema operativo, reportes de información referente a las bases de datos.
3.3 **CONECTIVIDAD:** Instalación, administración, configuración y mantenimiento de redes, servicios de internet, telefonía, servidores, equipos de comunicación como: ruteadores, switches, Access point, teléfonos y conmutador; relojes de asistencia, servicio de EDUSAT, equipos de video vigilancia, pizarrones electrónicos, sistema de credenciales de los alumnos, sistema de impresión de gafetes para los empleados y también la plataforma de Google Apps para los servicios de correo electrónico, colaboración en línea y calendario.
3.4 **MULTIMEDIA:** Elaboración de presentaciones oficiales, videoconferencia, grabación / reproducción de cd/dvd, diseño y mantenimiento de la pagina web.
3.5 **OTROS:** Los demás servicios que sean de la competencia de la UI.

ABREVIATURAS

3.6 **SITIO EDUCATIVO**: Planteles, CEMSAD, CEMSAD para Trabajadores y Planteles incorporados
3.7 **DEPENDENCIA:** Áreas y Departamento de Oficinas Centrales, Coordinación Zona Costa y Zona Valle
3.8 **UI:** Unidad de Informática
3.9 **COBACH**: Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California
3.10 **Cliente:** Sitio Educativo y Dependencia
3.11 **EDUSAT:** Sistema de televisión vía satélite del sistema educativo federal

4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	AREA RESPONSABLE
Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012	Congreso de la Unión
Plan Estatal de Desarrollo 2008-2013	Congreso del Estado de Baja California
Norma Estatal de Informática	Congreso del Estado de Baja California
Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el Estado de B.C.	Congreso del Estado de Baja California

4.2 DOCUMENTOS INTERNOS

NOMBRE	AREA RESPONSABLE
Programa operativo anual del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California	Depto. de Presupuesto/Dirección de Finanzas
Procedimiento Institucional para la Solicitud de Servicios de Informática	Depto. de Organización y Desarrollo Institucional /Dirección de Finanzas
Manual de organización de la unidad de informática	Depto. de Organización y Desarrollo Institucional /Dirección de Finanzas
Manual de Usuario	Unidad de Informática

4.3 REGISTROS

NOMBRE	*CLAVE	TIPO		MEDIO DE ALMACENA-MIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		E	P			
Solicitud de Servicios de Informática	FUI-6.3-01	*		Sistema de Computo	Indefinida	Archivo electrónico
Medición de Satisfacción del Cliente	FUI-6.3-02	*				
Reporte de Técnico	FUI-6.3-03	*	*	Carpeta y sistema	1 año	Carpeta y Archivo electrónico

E= Electrónico P= Papel

5.0 PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES:

5.1 Antes de poder acceder al sistema de solicitudes, es necesario que el usuario este dado de alta en el sistema de administración de usuarios. Si el usuario no tiene acceso al sistema, será necesario solicitarlo al departamento de informática indicando rol a asignar.

5.2 Como primer paso para hacer uso del sistema, deberá acceder a la página: http://apps.cobachbc.edu.mx/Solicitudes/ e ingresará directamente a la Solicitud de Servicios de Informática (FUI 6.3-01), o bien ingresar a través de pagina web Cobach y en el apartado administración al abrir aparecerá un menú y seleccionara Servicios de Informática y en la opción Solicitudes de Servicios de Informática ubicara el enlace al sistema.

5.3 A continuación el cliente del servicio deberá pulsar el mensaje "Iniciar sesión", ubicado en esquina superior derecha, capturar su número de empleado y contraseña. Como apoyo se cuenta con una sección de ayuda donde encontrará: Manual de usuario y Videos, que describen paso a paso la funcionalidad del sistema

5.4 El sistema de solicitudes de servicio consta de 4 módulos internos:

5.4.1 Solicitudes de informática: Incluye las acciones de registro, revisión, aprobación, asignación y atención de solicitudes por parte de consultores además de la evaluación del servicio por parte del solicitante.

5.4.2 Reportes: Incluye reportes de solicitudes, de tareas, concentrados en gráficas para evaluar solicitudes por departamento además del servicio ofrecido por el departamento de informática.

5.4.3 Reporte técnico: Proporciona información sobre trabajos realizados.

5.4.4 Catálogos: refiere el manejo interno por parte de la Unidad de Informática.

5.5 El sistema de solicitudes consta de 3 roles:

5.5.1 Usuario: Es el rol que posee el usuario solicitante, tiene acceso a:

5.5.1.1 Registro de solicitudes (Tiene permiso de ver solamente las solicitudes registradas por él)
5.5.1.2 Pendientes
5.5.1.3 por evaluar
5.5.1.4 Reportes:
-de solicitudes
-de solicitudes Web

5.5.2 Autorizador: Es el rol que posee el usuario con derechos de aprobar o rechazar las solicitudes de un Departamento, normalmente sería el jefe del departamento o en el caso de planteles el director o subdirector(es) que pueden autorizar solicitudes de cualquier departamento en su plantel. Este usuario tiene acceso a:

5.5.2.1 Registrar (Tiene permiso de ver solamente las solicitudes registradas dentro de departamento)
5.5.2.2 Pendientes
5.5.2.3 Por evaluar
5.5.2.4 Por autorizar
5.5.2.5 Reportes:
-de solicitudes
-de solicitudes Web

5.5.3 Consultor: Es el rol que posee el consultor del departamento de Informática que se encarga de dar respuesta al usuario y solucionar su problema.

5.6 Una vez recibido vía electrónica, la Solicitud de Servicios de Informática (FUI 6.3-01) si es factible se brinda el servicio y se calendariza de acuerdo a prioridades y carga de trabajo y el consultor en la solicitud electrónica indica fecha de realización del servicio en base a tiempo programado y porcentaje de avance, debiendo notificar a la dependencia y/o sitio educativo a través del mismo sistema web.

5.7 Si una tarea solicitada es marcada con estatus de No procede, el cliente del servicio deberá indicar estar enterado de el comentario dado por el consultor vía sistema, mientras no suceda eso, la solicitud continuará apareciendo en su listado.

5.8 El cliente puede agregar seguimientos a sus solicitudes. Es posible registrar esos seguimientos básicamente agregando un comentario a la tarea desarrollada, integrando listado de seguimientos como canal de conversación entre cliente del servicio y consultor asignado.

5.9 Este enlistado es el que el usuario con rol de Autorizador deberá estar revisando periódicamente para ver las solicitudes que tenga pendientes por autorizar o rechazar en su Dependencia/Sitio Educativo.

5.10 La UI proporcionara el servicio en la fecha programada y el consultor deberá cerrar solicitud electrónica, en algunos de los casos se elaboraran Reportes Técnicos (Mantenimiento) cuando este lo amerite, generalmente al dar el servicio de mantenimientos correctivos o preventivos, se realicen instalaciones de equipos o se entregue equipo en reposición, el cual será firmado por el técnico responsable del servicio y el cliente.

5.11 Dependencia y/o sitio educativo debe contestar vía sistema web, el formato identificado como: medición de satisfacción del cliente FUI-6.3-02 de lo contrario el sistema electrónico no permitirá proceder a elaborar nueva Solicitud de Servicios de Informática.